



Ústav sociálních služeb města Nové Paky  
Svatojánská 494, 509 01 Nová Paka IČO 601 17 150  
Pečovatelská služba, Jiráskova 1830, 509 01 Nová Paka  
IČ služby 3095940, tel.: 608 764 502

## Pravidla řešení možných nouzových a havarijních situací Pečovatelské služby

### Vnitřní pravidla organizace-na vědomí všem uživatelům Pečovatelské služby

Klienti očekávají od pečovatelské služby odborné, vlídné, spolehlivé a bezpečné zacházení. To jsou prvky kvality, které jsou nejvíce ohroženy nenadálými mimořádnými událostmi, které lze pojmenovat jako nouzové a havarijní situace. Jedná se o situace neočekávané a nebezpečné, a jejich vzniku se nedá vždy zabránit. Situace, které pokud nastanou, naruší nebo komplikují zaběhnutý chod a řád poskytování pečovatelské služby. Cílem je, maximálně se snažit předcházet těmto situacím, v případě vzniku je správně a rychle řešit.

#### Mimořádné situace, které při poskytování sociální služby mohou nastat:

- Jsou spojené s technickou závadou ve službě, jsou označeny jako havarijní situace
- Problematické situace týkající se rizikových/krizových situací s účastí klienta jsou označeny jako nouzové situace

### CO DĚLÁME, KDYŽ SE VYSKYTNE MIMOŘÁDNÁ SITUACE?

Při poskytování pečovatelské služby se mohou vyskytnout různé nouzové nebo havarijní situace. Pečovatelská služba má pro tyto případy zpracována pravidla, jak nastalé situace řešit. Všichni pracovníci pečovatelské služby tato pravidla znají a jsou povinni podle nich postupovat. Pocit bezpečí při poskytování služby je jednou z našich priorit.

**Havarijní situace:** jsou situace, kdy potřebujeme naléhavě zavolat hasiče, sanitku, či policisty. Volání přímo bez předvoleb z pevných i mobilních linek bez finanční úhrady.

#### Tísňová volání:

112 – jednotné evropské číslo tísňového volání pro všechny složky IZS ČR

150 – Hasičský záchranný sbor ČR

155 – Zdravotní záchranná služba

158 – Policie ČR



**Doporučený obsah hlášení o vzniku mimořádné události:**

- co se stalo (popis události, její charakter, počet postižených)
- kde se událost stala (přesná identifikace místa)
- kdy se událost stala
- kdo podává zprávu a telefonní číslo, ze kterého voláte

Nikdy nezavěšujte první, počkejte na případné upřesňující dotazy operátora a vždy vyčkejte na zpětné ověření, že se nejedná o „planý poplach“.

**Jak řešíme situace, které se Vás mohou přímo dotýkat?****1. Možný úraz nebo zhoršení zdravotního stavu klienta s nutností hospitalizace**

- poskytnout první pomoc
- přivolat ZZS a vyčkat jejího příjezdu
- pomoci klientovi nachystat osobní věci potřebné k hospitalizaci (doklady, oblečení, klíče, hygienické potřeby, případný soupis léků apod.)
- zajistit byt – zkontrolovat zavření oken, vypnutí elektrických nebo plynových spotřebičů, nevypínat hlavní jističe–hrozí zkažení potravin v chladničce a mrazáku
- zamknout byt a klíče předat klientovi, pokud je to možné, v opačném případě klíče předat do úschovy k poskytovateli služby – zde jsou zapečetěny až do doby návratu klienta z hospitalizace
- informovat pověřenou kontaktní osobu – po domluvě s vedoucím pracovníkem, koordinátorkou PS
- záznam do dokumentace

**2. Možný pád klienta v domácnosti**

- vyhodnocení situace pečovatelkou, zjistit, zda klient neutrpěl úraz, který by opravňoval zavolat ZZS
- vždy se výslovně dotázat klienta, zda nechce ZZS přivolat
- klientovi pomoci vstát, tj. zajistit mu pevnou oporu, popř. přetočit jej na břicho, přistrčit do dosahu židli, pomoci klientovi do polohy „na čtyři“ a snažit se, aby po židli vyšplhal do vzpřímené polohy
- dle situace kontaktovat vedoucí – koordinátorku PS, dle stavu situace vyčkat na možný příchod dalšího pracovníka, pokusit se klienta společnými silami dostat ze země s jeho pomocí, popř. uložit na lůžko
- pokud klient není schopen spolupráce změny polohy – není schopen se za naší asistence postavit, vždy voláme ZZS, Hasiče, zásada – podezření na úraz, sami nikdy s klientem nemanipulovat, dodržování pravidel a zásad BOZP
- pokud klient není schopen po pádu změny polohy, lze jej uložit na podlaze s využitím dostupných pomůcek v domácnosti (peřina, deka tak, aby bylo zajištěno teplo a pohodlí klienta do doby příjezdu pomoci)
- dle situace klienta průběžně kontrolovat, komunikovat s ním, kontaktovat kontaktní osobu s ohledem na možnost zhoršení zdravotního stavu, kontaktovat koordinátorku nebo vedoucí PS
- záznam do dokumentace

**3. Klient neotvírá pečovatelce dveře**

- jestliže pečovatelka nemá k dispozici klíče od bytu a nemůže se na klienta dozvonit, pokouší se ho kontaktovat telefonicky, pokud se nedovolá, kontaktuje telefonicky uvedenou kontaktní osobu – rodinu nebo osobu blízkou

- pokud se nedovolá kontaktní osobě, okamžitě předává informaci koordinátorce nebo vedoucí PS, ta ověří možnosti hospitalizace, případné ověření možnosti pohybu klienta (jiné sociální služby, lékař, soused, známí atd.)
- pokud se nepodaří zjistit důvod nepřítomnosti, vedoucí nebo koordinátorka PS kontaktuje opakovaně rodinu nebo osobu blízkou, předává informace o nepřítomnosti klienta v domácnosti, požaduje zpětnou vazbu od příbuzných
- pokud nelze kontaktovat rodinného příslušníka a je zde důvodné podezření, že by mohlo dojít k ohrožení života, bude přivolána Policie, Hasiči, aby byt otevřeli
- v případě násilného otevření bytu je sepsán zápis, pokud nelze klienta informovat, na vstupních dveřích bytu se nechá viditelná a zřetelná informace o tom, že Pečovatelská služba Nová Paka nechala z důvodu obav o zdraví a život klienta otevřít byt s uvedením telefonního čísla na vedoucí nebo koordinátorku PS
- záznam do dokumentace

#### **4. Možné úmrtí klienta v domácnosti:**

- přivolání rychlé ZZS
- vyčkat vyjádření lékaře
- okamžité kontaktování vedoucí/koordinátorku provozu
- vedoucí pracovníci kontaktují uvedenou kontaktní osobu (obvykle rodinný příslušník klienta) a domluví se s nimi na dalším postupu
- pečovatelka obvykle čeká na příjezd kontaktní osoby
- v případě, že je ZZS volána Policie ČR (podezření na trestný čin) pečovatelka čeká na příjezd Policie
- u klienta, který neuvedl žádnou kontaktní osobu, žádné příbuzné, nebo tyto osoby nelze zkontaktovat, je přivolána Policie ČR, která zapečetí byt – zajistí nadřízená, pracovník vyčká na místě do příjezdu Policie a řídí se jejími pokyny
- u klientů, kteří nemají rodinné příslušníky je osloven k součinnosti na zapečetění bytu sociální odbor Městského úřadu Nová Paka – zajistí vedoucí pracovník
- záznam do dokumentace

#### **5. Poškození nebo zcizení majetku klienta třetí osobou**

- pomoc postiženému klientovi, pokud to situace vyžaduje
- nahlášení incidentu koordinátorce nebo vedoucí PS
- dle dohody s klientem bude zajištěno kontaktování POLICIE ČR a poskytnutí součinnosti
- záznam do dokumentace klienta

#### **6. Obvinění pracovníka ze ztráty nebo poškození klientova majetku**

##### Prevence doporučení pro pracovníky PS:

- komunikujte s klientem, sděľujte mu, co budete dělat, s jakými věcmi manipulujete
- je-li to možné, pohybujte se vždy tak, aby klient věděl, co děláte
- zjistíte-li, že je něco rozbité, okamžitě to klientovi oznamte
- obviní-li Vás klient, že se mu ztratila cenná věc, navrhněte, že necháte případ prošetřit Policií ČR
- upozorněte klienta, aby si uschoval volně ležící cennosti, nebo větší sumu peněz, pokud tak neučiní, při odchodu mu zopakujte, jaké cennosti má volně ložené
- u problematických klientů vyžadujte, aby si cenné věci před započatím služby uschoval
- vše dokumentujte v Záznamu péče

##### Řešení situace:

- pracovník se pokusí s klientem domluvit a postrádanou věc společně hledat

- pokud se jedná o ztrátu cennosti vyšší hodnoty, ihned informuje nadřízenou a domluví další postup (přivolání Policie, příjezd nadřízeného)
- případně vznes nadřízený dotaz u kontaktní osoby
- při poškození věci domluví pracovník s klientem způsob náhrady
- pracovník nahlásí škodní událost nadřízenému, který zajistí potřebné administrativní kroky
- škoda většího rozsahu je neprodleně oznámena vedení zařízení
- v případě, že pracovník tvrdí, že věc nepoškodil, je domluvena účast nadřízeného, který vede další jednání
- záznam do dokumentace

#### **Poznámka:**

Organizace je pojištěna pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb, pracovníkům je při nástupu na pracovní pozici doporučeno sjednat si pojištění odpovědnosti dle svého uvážení

### **7. Klient tvrdí, že mu pracovnice vrací špatně peníze**

#### Prevence:

- veškeré finanční operace vede pečovatelka v písemné formě: předávanou částku na nákup si necháváme klientem napsat na lístek se soupisem nákupu
- při rozhovoru průběžně klientovi zopakujte, jakou částku vám předal
- při vyúčtování peněz proveďte opět písemný výpočet vrácené částky a klientovi sdělte, jakou částku Vám předal, kolik stál nákup a kolik peněz mu vrátíte
- u klientů u kterých jsou dohady ve věci financí častější, je vhodné zavést sešit, do kterého jsou vedeny písemné záznamy, popř. udělat si kopii pokladního dokladu a seznamu nákupu se soupisem finančního vypořádání pro pozdější reklamaci ze strany klienta
- při platbě za služby v hotovosti uveďte vyúčtování na zadní stranu ústřížku, který zůstává klientovi
- záznam do dokumentace

#### Řešení situace:

- pracovník se pokusí s klientem domluvit
- v případě, že není domluva možná, je přivolán nadřízený, který celou situaci řeší jako stížnost
- dohoda s klientem, popř. sepsání stížnosti

### **8. Verbální konflikt s klientem**

- snažíme se zklidnit situaci
- k verbálně agresivnímu klientovi se snažíme přistupovat jako k jakékoli jiné osobě: pozdravíme, představíme se poté se snažíme zklidnit situaci
- neklidného klienta se snažíme vlídným hlasem „slovně navodit pocit bezpečí“, např. můžeme vyzdvihnout jeho neexistující kladné vlastnosti
- klient musí mít pocit volného prostoru, pokud je „zahnán do kouta“ útočí, někdy právě jen kvůli tomuto pocitu
- obecně na hněv a zlost používáme nedirektivní komunikaci
- snažit se vystupovat energicky, vyjadřovat se jasně, stručně, ignorovat, pokud padají slovní urážky, zachovat klid, vlídnost, zdvořilost
- dotyčného pozorně vyslechnout, snažíme se porozumět, projevit empatii, pokud to lze, snažíme se klientovi vyhovět, **není-li to možné** snažíme se mu naše stanovisko vysvětlit a odejít z klientova bytu
- obecně na vztek a zuřivost používáme direktivní komunikaci

- konflikt oznámit nadřízené – pokud situace skončila odchodem z bytu, oznámit neprodleně
- opakuje-li se situace, může dojít až k ukončení smlouvy o poskytování PS
- pokud je zdrojem agresivního chování třetí osoba, lze si vymínit, že péče bude poskytována pouze pokud tato osoba přítomna nebude – zajistí nadřízený
- záznam do dokumentace

## 9. Sexuální a jiné obtěžování

Obtěžování může mít mnoho podob a nemusí mít vždy sexuální podtext. Pokud si je pečovatelka vědoma, že klient překročil určité hranice, je na místě se proti tomu vymezit. V pečovatelské službě může jít o klamný pocit klienta, že pečující je tam pro klienta, a že si tedy klient může leccos dovolit.

Příklady z praxe o nevhodném chování klienta, který je v základních kvalitách orientovaný (tj. je si plně vědom svého chování, jednání, komunikace):

- klient se při péči pečovatelky neustále „omylem“ dotýká
- klient dává pečovatelce opakovaně nevhodné návrhy
- klient má při každé příležitosti nevhodné a dvojsmyslné narážky
- klient vyžaduje nadstandardní úkony spojené s intimní hygienou
- klientka se opakovaně dotazuje pečovatelky na její osobní život
- klient komentuje skutečnosti, vztahující se k osobě pečovatelky

Jak reagovat na případné klientovo obtěžování

- dát jasný stručný energický pokyn, ať se svým jednáním přestane – NE, TOHLE MI NERÍKEJTE
- identifikovat jednoznačnost situace-postoj doplnit popisem toho, co vadí
- zachovat slušnost
- stát si za svým tvrzením (klient zřejmě bude situaci zlehčovat a označovat za vtip)
- utnout diskuzi, v nejkrajnějším případě opustit domácnost
- konflikt oznámit nadřízené – pokud situace skončila odchodem z bytu, oznámit neprodleně
- v rámci sociální práce možné řešení situace – nabídka uspokojení sexuální potřeby profesionálními službami
- opakuje-li se situace, může dojít až k ukončení smlouvy o poskytování PS
- záznam do dokumentace

## 10. Péče o infekčního klienta (popř. COVID)

- omezení úkonů PS na nezbytně nutné – dle stavu klienta, vždy používat ochranné pomůcky určené k používání při zvýšeném hygienickém režimu
- pokud to jde, domluvit se s klientem, popř. s kontaktní osobou, s rodinnými příslušníky – jídlo, nákupy ponechat přede dveřmi bytu
- v případě nutnosti infekční odpad skladovat odděleně na vyhrazeném místě, k tomu určených obalech pytlích (zařízení má smluvně zajištěn svoz nebezpečného odpadu)
- důkladná dezinfekce dle dezinfekčního plánu, používání ochranných osobních pomůcek

## 11. Přechodný nedostatek pracovníků

*Prevence:* plán dovolených, plánovaný směn, zaměstnanci včas žádají zaměstnavatele o poskytnutí pracovního volno z důvodu návštěvy lékaře a informují ho o termínu návštěvy lékaře a o předpokládané době trvání, vzhledem ke směnnému provozu plánování návštěvy lékaře mimo pracovní dobu, možné nařízení práce přesčas, možné změny mimo plánovaný harmonogram – ranní/odpolední směna

- jsou zajišťovány nezbytně nutné základní úkony jako strava, nezbytná osobní hygiena, nezbytné nákupy, zajištění nezbytných léků, základní nezbytný úklid
- nejsou poskytovány úkony úklidy, doprovody, pochůzky jiné než k lékaři, pro léky
- jsou povolány pracovníce na DPP
- v krizové situaci mohou být do poskytování služeb zapojeni i pracovníci z jiných středisek, nebo kteří běžně nepracují v přímé péči o klienta
- další opatření jsou zveřejněna ve Vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby, případně je postup sdělen při jednání se zájemcem o službu, nebo v rámci rozhovorů k IP
- v případě nastalé situace klienty informuje vedoucí nebo koordinátorka PS při domlouvání úpravy poskytování péče po dobu přechodného nedostatku pracovníků

**12. Úraz pracovníka pečovatelské služby** – pokud se ve Vaší domácnosti pracovník pečovatelské služby zraní a není schopen svůj úraz nahlásit, prosíme Vás, pokud jste toho schopen/schopna, abyste zavolal/a na jakékoliv číslo pečovatelské služby (608 764 502, 770 189 345), nebo na číslo ZZS.

**13. Nepojízdné vozidlo při poskytování služby z důvodu poruchy nebo nehody, zpoždění příjezdu pečovatelky z důvodu povětrnostních podmínek nebo situace v dopravě** – k těmto situacím dochází nejen v zimním období, kdy počasí nebo dopravní situace v obci komplikuje dopravu a poskytovatel není schopen dodržet obvyklý pravidelný čas příjezdu do domácnosti ke klientovi

Poskytovatel má zpracované nouzové a havarijní situace, které mohou při výkonu práce nastat, včetně jejich řešení. Zaměstnanci jsou pravidelně seznámeni se způsoby řešení nouzových a havarijních situací, pokud nastanou nebo budou známy další mimořádné situace, budou do dokumentu doplněny.

S těmito situacemi a způsobem jejich řešení jsou seznámeni i uživatelé služby již při podpisu Smlouvy.

Tato pravidla jsou přílohou Standardu kvality sociálních služeb, jsou součástí Vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby.

Aktualizace dne: 1. 7. 2025

Platnost od 1. 7. 2025

Zpracovala: Bc. Skořepová Zdeňka, Nálevková Ludmila